POLÍTICA DE ATENCIÓN Y ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA.

GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO.

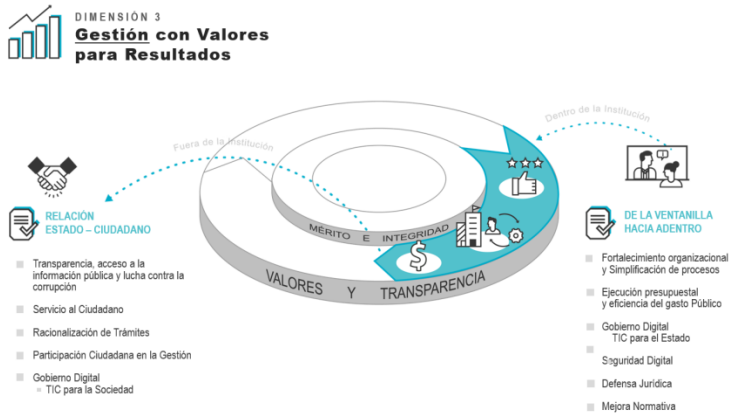
2024

GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO

1. INTRODUCCIÓN.

En cumplimiento de la Constitución Nacional Art. 2, *"Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial".* Teniendo como marco de referencia el *Modelo Integrado de Planeación y Gestión* "MIPG", en donde se plantea el concepto de atención al usuario desde la política transversal de atención al ciudadano y lo definido en el CONPES 3785 de 2013, donde intervienen componentes principales; la *ventanilla hacia adentro* y la *ventanilla hacia afuera*, lo cual ubica como eje central en la Administración Pública al Ciudadano, con la finalidad de prestar un servicio acorde a sus necesidades y expectativas, así como de establecer lineamientos para mejorar la eficiencia y efectividad de las entidades públicas impactando los resultados de sus planes de desarrollo.

Los componentes principales que se deben tener en cuenta en este proceso:



FUENTE: Función Pública.
1. Gestión con valores para resultados (MIPG).

De la ventanilla hacia adentro:

- Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos
- Gestión Presupuestal y eficiencia del Gasto público
- Gobierno digital
- Seguridad digital
- Defensa jurídica
- Mejora normativa

Relación Estado Ciudadano (ventanilla hacia afuera)**:**

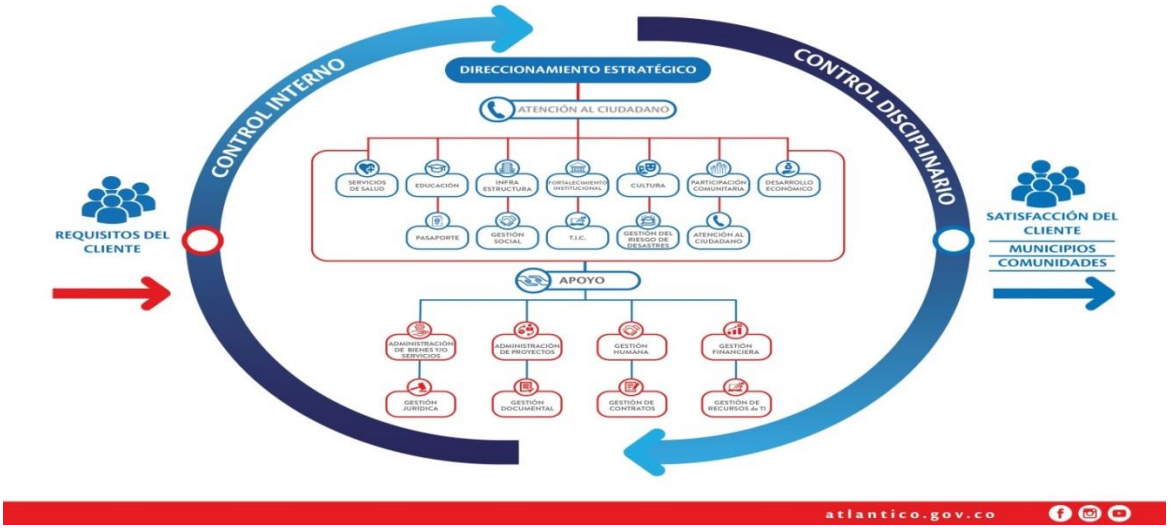
- Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
- Servicio al Ciudadano
- Racionalización de Trámites

- Participación ciudadana en la gestión pública
- Gobierno Digital

Por lo anterior, que se hace necesario implementar la Política de Atención al Ciudadano, para definir las directrices que garanticen los derechos de la ciudadanía, el acceso a la información pública, la atención oportuna y eficaz de sus requerimientos y su participación activa ante la Administración Departamental.

2. ALCANCE.

La presente *Política de Atención al Ciudadano* aplica a todas las Dependencias de la Gobernación del Atlántico, debido a su enfoque transversal en la atención y el servicio a la ciudadanía que imparte cada una, evidenciado en el siguiente Mapa de Procesos de la Entidad:



FUENTE: Gobernación del Atl. 1. Mapa de Procesos.

3. OBJETIVO.

Definir directrices y estrategias para garantizar los derechos de toda la ciudadanía y los grupos de valor a través de los escenarios de relacionamiento con los que cuenta la Gobernación del Atlántico, para ofrecer un servicio oportuno, efectivo, confiable y de calidad.

4. MARCO NORMATIVO.

Art. 2. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Art. 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Art. 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Ley 1437 de 2011. Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 3 numeral 6: En virtud del principio de participación, las autoridades promoverán y atenderán las iniciativas de los ciudadanos, organizaciones y comunidades encaminadas a intervenir en los procesos de deliberación, formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.

Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Ley 1712 de 2014. Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

Ley 190 de 1995. Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Decreto 1166 de 2016. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto único Reglamentario del sector justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Decreto 2573 de 2014. Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, (Tics para Servicios).

Decreto 2623 de 2009. Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

Decreto 491 de 2020. Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica.

Conpes 3649 de 2010. Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

Conpes 3785 de 2013. Mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

5. PRINCIPIOS Y VALORES PARA LATENCIÓN AL CIUDADANO.

5.1. PRINCIPIOS.

Eficiencia: entregar un servicio y una respuesta acorde a las funciones asignadas y las necesidades de los ciudadanos.

Oportunidad: ofrecer una atención oportuna y remitir respuesta de los requerimientos en los términos de ley.

Transparencia: brindar acceso a la información de interés al ciudadano, así como el acceso a las plataformas habilitadas para realizar seguimiento a sus solicitudes. Garantizando un lenguaje claro, comprensible y accesible sobre los servicios, trámites y procedimientos de la entidad.

Calidad: cumplir con estándares de servicio y gestión pública vigentes. Satisfacer las necesidades de los ciudadanos ofreciendo un servicio con pro-

fesionalismo y enfocado en las necesidades propias de cada grupo de interés o tipo de población.

Inclusión: garantizar el acceso a los servicios en la entidad a todas las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés, independientemente de sus características personales o socioeconómicas. Mantener un servicio más humano en la entidad, ofreciendo asistencia adaptada a las necesidades específicas de grupos diversos, como personas con discapacidades, poblaciones vulnerables y comunidades rurales.

Confidencialidad: proteger la información personal, confidencial y sensible de las partes interesadas, grupos de valor y grupos de interés, de modo que la entidad asegure que la información se utilice solo para los fines para los cuales fue recolectada y almacenada.

5.2. VALORES DEL SERVIDOR PÚBLICO.

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente.

Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS.

6.1. DERECHOS.

En cumplimiento a lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna a los Ciudadanos garantizando sus **derechos a**:

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana, y a exigir de los Servidores Públicos y/o colaboradores el cumplimiento de sus responsabilidades.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbales, escritas o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado o persona que lo represente; así como conocer el estado del trámite presentado y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos. Estas actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aun por fuera de las horas de atención al público. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación y/o trámite.
- Obtener información y orientación sobre los requisitos de las peticiones que establezcan las disposiciones vigentes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- Conocer y obtener la información que repose en los registros y archivos públicos, salvo reserva legal y según los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas de talla baja y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Para tal efecto, los Servidores Públicos y colaboradores de la Gobernación, atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
- Aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
- Tratamiento de datos con confidencialidad.

- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

6.2. DEBERES.

Así mismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el Artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, que los ciudadanos también deben cumplir con unos **deberes**:

- Obrar conforme al Principio de Buena Fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, tanto declaraciones o documentos falsos como hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus deberes, y abstenerse de realizar solicitudes irrespetuosas, de reiterar solicitudes improcedentes para evitar de que se afecten los tiempos de los trámites y la agilidad en su respuesta.
- Mantener un trato respetuoso con los Servidores Públicos y/o colaboradores de la entidad.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de atención al ciudadano.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Mantener actualizada su información de contacto.
- Acatar la Constitución y las leyes.

GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO

7. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Se definen las siguientes directrices para orientar la prestación del servicio a la ciudadanía de parte de la Gobernación del Atlántico:

7.1. *Se entregará por cualquier medio idóneo o canal de atención un trato digno a los ciudadanos reconociendo y respetando sus derechos.*

7.2. *Se mantendrán los* ***Canales de Atención*** *habilitados para interactuar con la Ciudadanía siguientes:*

- ***Canal Presencial.***
  GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO
  Edificio central
  Calle 40 # 45-46 Baq. Atl.
  *Ventanilla Única habilitada para radicación de Correspondencia

- ***Canal Telefónico.***
  Teléfono (5) 3307000
  Línea Gratuita y Anticorrupción 018000425888

- ***Canal Virtual.***
  Sitio web:
  www.atlantico.gov.co

- ***Correo Electrónico.***
  atencionalciudadano@atlantico.gov.co

- ***Chat Virtual.***
  https://srvapp2.atlantico.gov.co:9041/PortalChat/

- ***PQRSD***
  Formulario para interponer PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias): se puede acceder a través de nuestra página web en este enlace
  https://sgdorfeo.atlantico.gov.co/formularioWeb/

7.3. *El Ciudadano podrá elegir el canal de atención de su preferencia para realizar la radicación de sus solicitudes y tendrá a su disposición el formulario de PQRSD Web las 24 horas del día para enviar sus requerimientos sin tener que desplazarse a la entidad.*

7.4. *Se garantizará el derecho a contar con un turno para la prestación del servicio de atención presencial, ofreciendo una atención preferencial, diferencial y de equidad.*

7.5. *Se brindará atención especial, preferente y prioritaria a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas de talla baja y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme a lo determinado por ley.*

7.6. *Toda correspondencia física que ingresa a la entidad de forma presencial o por correo certificado, se recibirá en la Ventanilla Única de radicación ubicada en el primer piso. Se tramitará a través del Sistema de Gestión Documental vigente: SGD ORFEO.*

7.7. *Si los documentos son entregados en un sobre sellado, deberá ser abierto por el ciudadano para verificar su contenido, el número de folios y los anexos. En caso de no estar foliado se le indicara al ciudadano numerar las hojas en la parte superior derecha hasta la totalidad de este. El usuario radicador dejará constancia de lo recibido en el SGD ORFEO y entregará sticker correspondiente.*

7.8. *Las solicitudes recibidas a través del correo electrónico institucional* **atencionalciudadano@atlantico.gov.co***, se radicarán utilizando el SGD ORFEO, siempre que contengan la información clara de su requerimiento y datos de contacto del remitente. En el sistema se generará un número de radicación el cual será enviado al correo electrónico del ciudadano para que realice su seguimiento.*

7.9. *No se radicaran correos electrónicos que contengan información promocional o asuntos publicitarios.*

7.10. *No se radicaran correos electrónicos masivos que solo cumplen una función informativa y que no requieren trámite.*

7.11. *Todos los correos electrónicos que sean recibidos por parte de los servidores públicos en sus cuentas institucionales y que requieran ser radicados deberán ser direccionados al correo electrónico* **atencionalciudadano@atlantico.gov.co** *para su radicación correspondiente, indicando la dependencia o el nombre del servidor público al que deba asignarse.*

7.12. *Si la petición se encuentra radicada, el servidor público responsable de la respuesta deberá indicar por escrito al peticionario, dentro de los 10 días siguientes a su recepción que la petición se encuentra incompleta y que debe aportar la información pertinente.*

7.13. *El ciudadano dispone de un (1) mes para complementar la información. A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver*

la petición. Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, en el tiempo ya mencionado.

7.14. *Las consultas telefónicas que realicen los ciudadanos se resolverán de manera inmediata; se entregará la orientación o información solicitada por el mismo medio y en caso de requerir radicación se darán las indicaciones para realizar a través del módulo de PQRSD del SGD ORFEO.*

7.15. *Las respuestas a las peticiones deberán proyectarse a través del SGD ORFEO con un radicado de salida y enviarse al ciudadano remitente a la dirección de correspondencia o correo electrónico que aporto dentro de la solicitud.*

7.16. *Cuando la dirección de correspondencia o el correo electrónico presente error y la respuesta no pueda ser enviada por estos medios al ciudadano, se fijará mediante aviso y se asociara la respuesta como un anexo dentro del radicado dejando claro en los comentarios la acción realizada y la finalización del trámite.*

7.17. *Las respuestas enviadas a los ciudadanos deberán ser proyectadas en un Lenguaje Claro que facilite su comprensión. Deberá ser un escrito de forma sencilla, no muy técnico.*

7.18. *En cumplimiento del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.*

7.19. *Siempre que la atención de la solicitud o PQRSD este fuera de nuestro alcance, se deberá dar traslado a la entidad competente dentro de un término máximo de cinco (5) días hábiles e informar al peticionario la acción realizada.*

7.20. *El servidor público o jefe de la dependencia que esté a cargo de la Oficina de Atención al Ciudadano deberá elaborar y publicar en la página Web de la entidad, un informe trimestral de PQRSD o según sea establecido por ley.*

7.21. *En cada dependencia habrá un funcionario responsable de realizar seguimientos a la atención de PQRSD, que será designado por el jefe del área para evitar hallazgos en las auditorias periódicas que se realicen en la entidad.*

7.22. *Se deberá mantener una constante retroalimentación con los ciudadanos para conocer su percepción frente a los servicios prestados por la entidad mediante encuestas de satisfacción presenciales y virtuales.*

7.23. *Se hará un monitoreo mensual de las sugerencias entregadas por los ciudadanos en los instrumentos de medición de percepción con el fin de tomar acciones correctivas.*

7.24. *Se presentará un informe detallado de encuesta de satisfacción cada semestre para ser publicado en la página Web, con los resultados obtenidos.*

7.25. *Cuando el servicio al ciudadano por algunos de los canales de atención se vea interrumpido por falla en los sistemas o por una actualización, deberá ser informado mediante aviso publicado en la página Web de la entidad.*

7.26. *Cuando el servicio de atención al ciudadano se vea interrumpido por falla en el fluido eléctrico u otra razón, las peticiones deberán ser recibidas de forma manual con sello y luego radicarse mediante SGD ORFEO una vez este restablecido, informando al ciudadano su radicado asignado.*

7.27. *Dado el caso de una Emergencia sanitaria se seguirán los lineamientos establecidos por las autoridades competentes y las definidas por esta entidad para garantizar el servicio a la ciudadanía.*